

به نام خداوند جان و خرد

رابطه بین عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان

مطالعه موردی در مراکز بهداشتی درمانی
شهرستان های منتخب استان یزد
(اردکان و میبد)
۱۳۹۵

استاد راهنما : خانم دکتر رفیعی
ارائه دهنده : وحید مختومی / دانشجوی ترم ۷ کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی
دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قزوین
سلسله سمینارهای تحقیق در جهت ارتقای سلامت
زمستان ۱۳۹۶

مقدمه

امروزه با توجه به نقش فراگیر و همه جانبه سازمانها در زندگی اجتماعی انسانها، نقش عدالت در سازمانها بیش از پیش آشکارتر شده است.

ادراک بی عدالتی در سازمان می تواند اثرات مخربی بر روحیه کار جمعی داشته باشد؛ زیرا اهتمام نیروی انسانی و انگیزش کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد. بنابراین رعایت عدالت رمز بقا و پایداری جریان توسعه و پیشرفت سازمان و کارکنان آن است.

عدالت سازمانی به عنوان یکی از متغیرهای رفتار سازمانی، از جمله وظایف اصلی مدیریت سازمان ها، و اساس حفظ و توسعه رفتارهای عادلانه و احساس عدالت در بین کارکنان است.

انواع عدالت

تا کنون حداقل ۳ نوع عدالت از جانب صاحب نظران و محققان این حوزه پذیرفته شده است:

۱- عدالت توزیعی

۲- عدالت رویه ای

۳- عدالت تعاملی

عدالت توزیعی

عدالت توزیعی به عادلانه بودن پیامدها و نتایجی که کارکنان دریافت می کنند، اشاره دارد.

به بیانی دیگر عدالت توزیعی به طیف گسترده ای از نگرش ها و انصاف ادراک شده درباره توزیع و تخصیص پیامدها و دستاوردهای سازمان، در مقایسه با عملکرد و آورده های کارکنان اشاره دارد.

عدالت رویه ای

عدالت رویه ای به انصاف ادراک شده از **رویه ها** و فراگردهایی که توسط آن ها، **پیامدها تخصیص می یابند**، اشاره دارد.

عدالت تعاملی

عدالت تعاملی یا مراوده ای، رفتارهای بین فردی است که از جانب سرپرستان در مورد کارکنان هنگام اجرای سیاست ها و رویه های سازمانی صورت می گیرد.

نظریه تبادل اجتماعی

بر اساس **نظریه تبادل اجتماعی**، طرفین یک رابطه این انگیزه را دارند که رابطه با طرف مقابل را جبران کنند.

در سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی الگوی مقابله به مثل کارکردهای متعددی دارد. برای نمونه هنگامی که کارکنان تلاش سازمان را در برقراری عدالت و برآوردن انتظارات آن ها درک می کنند به دنبال جبران تلاش سازمان، به ارزش ها و هنجارهای سازمان متعهد تر می شوند، با نگاه مثبت کمتر نواقص را می بینند، نسبت به حداقل های شغلی رضایت بیشتری کسب می کنند و تمایل بیشتری به ادامه خدمت در سازمان دارند.

ادراک از عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان

پژوهش ها حاکی از آن است که ادراک از عدالت سازمانی به صورت مستقیم بر تمایل به ترک خدمت و جابه جایی های کارکنان تاثیر گذار خواهد بود. مدیران و محققان کناره گیری از کار (که یکی از معضلات و مشکلات اساسی سازمانهاست) را پرهزینه، مشکل آفرین و بیشتر با عواقب تهدید کننده برای کارآیی سازمان می دانند.

یافته های علمی نشان می دهد که تمایل به ترک شغل از اراده آگاهانه و حساب شده شاغل برای ترک سازمان ناشی می شود؛ یعنی کارکنان به یکباره سازمان را ترک نمی کنند، بلکه، تمایل به ترک شغل را بصورت تدریجی در خود پرورش می دهند و پس از در نظر گرفتن همه شرایط و مناسب بودن فرصت های استخدامی در سازمان های دیگر، اقدام به ترک شغل می نمایند.

موب لی برای شفاف سازی ترک خدمت، فرایند تصمیم یک شاغل مبنی بر ترک سازمان خود را به صورت سلسله مراتب تصمیم تدوین کرده است.

بر اساس الگوی او، افراد در ابتدا به ارزیابی شغل فعلی خود (اعم از رضایت یا عدم رضایت از شغل فعلی) می پردازند. اگر فرد پس از ارزیابی احساس عدم رضایت کرد، تفکر ترک خدمت قوت می گیرد؛ قبل از جستجو برای گزینه های جایگزین، هزینه ترک شغل فعلی توسط فرد بررسی می شود و اگر هزینه های ترک خدمت در برابر مزایای حاصل از جستجو برای ترک خدمت کمتر باشد، جستجو برای گزینه های ممکن آغاز می شود و فرد به ارزیابی و مقایسه گزینه ها با وضعیت فعلی خود می پردازد و بر اساس آن، تصمیم نهایی برای ترک سازمان فعلی توسط شاغل اتخاذ می شود.

روش کار

| نوع مطالعه | جامعه آماری | روش جمع آوری داده ها | روش تحلیل داده ها |
|-----------------------|--------------------------|--|--------------------------------------|
| توصیفی از نوع همبستگی | کارکنان ۱۰ مرکز ب د شهری | پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن | آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) |
| مقطعی | ۹۶ نفر | پرسشنامه تمایل به ترک خدمت کارکنان کامان و همکاران | آزمون های تحلیلی t-test و Npar-test |
| ضریب همبستگی پیرسون | | | |

پرسشنامه ها

- پرسشنامه عدالت سازمانی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳): شامل ۲۰ سوال؛ با گزینه های کاملاً موافقم، موافقم، بی نظرم، مخالفم و کاملاً مخالفم
- پرسشنامه تمایل به ترک خدمت کارکنان کامان و همکاران (۱۹۷۹): شامل یک مقیاس ۳ گویه ای
- پایایی و روایی هر دو پرسشنامه در مطالعه حسنی و همکاران سنجیده شده است. جهت بررسی پایایی پرسشنامه نیهوف و مورمن از روش همسانی درونی استفاده شده و میزان ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۸۰٪ و برای مؤلفه های عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی به ترتیب ۸۷٪، ۷۰٪ و ۷۰٪ بود که نشانه پایایی آن است.
- میزان ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه کامان و همکاران ۸۷٪ بود که نشانه پایایی مطلوب آن است.

یافته ها

تحلیل یافته های مطالعه نشان داد که:

از مجموع ۹۶ شرکت کننده ۳۸/۵ درصد مرد و ۶۱/۵ درصد زن بودند که از این تعداد ۵۶/۳ درصد متعلق به شهرستان اردکان و ۴۳/۸ درصد متعلق به شهرستان میبد بودند.

نتایج حاصله در رابطه با وضعیت سنی نشان داد که بیشترین درصد را کارکنان در گروه سنی ۲۵-۳۵ سال با فراوانی ۴۴/۸ درصد به خود اختصاص داده است. همچنین بیشترین سابقه کار در این مطالعه ۵۳/۱ درصد که مربوط به گروه سنی زیر ۵ سال بود.

درمورد سطح تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به مدرک لیسانس با ۵۸/۳ درصد می باشد.

| متغیرهای دموگرافیک | | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
|-----------------------|-----------------|---------------|--------------|-------------------|--------------|
| | | عدالت سازمانی | | تمایل به ترک خدمت | |
| سن | کمتر از ۲۵ | ۶۰/۶۶ | ۱۴/۳۳ | ۰/۰۶ | ۰/۷۳ |
| | ۲۵-۳۵ سال | ۵۹/۲۵ | ۱۴/۰۶ | ۰/۴۱ | ۰/۷۹ |
| | بالتر از ۳۵ سال | ۵۹/۲۳ | ۱۲/۲۰ | ۰/۸۲ | ۰/۸۵ |
| | P-value | ۰/۹۳ | | ۰/۰۳ | |
| جنس | مرد | ۶۰/۷۵ | ۱۲/۶۸ | ۰/۸۱ | ۰/۹۰ |
| | زن | ۵۸/۶۶ | ۱۳/۶۷ | ۰/۴۹ | ۰/۷۵ |
| | | ۰/۲۹ | | ۰/۰۷ | |
| تحصیلات | دیپلم | ۵۶/۷۰ | ۱۶/۸۴ | ۰/۹۰ | ۰/۷۳ |
| | فوق دیپلم | ۶۰/۸۰ | ۹/۸۹ | ۰/۶۵ | ۰/۹۸ |
| | لیسانس | ۵۸/۶۲ | ۱۳/۱۷ | ۰/۵۳ | ۰/۷۸ |
| | فوق لیسانس | ۶۴/۳۰ | ۱۶/۲۷ | ۰/۷۰ | ۰/۸۲ |
| | | ۰/۵۴ | | ۰/۴۰ | |
| سابقه کار | کمتر از ۵ سال | ۶۰/۳۹ | ۱۴/۳۳ | ۰/۳۷ | ۰/۶۹ |
| | ۵-۱۰ سال | ۵۸/۰۹ | ۳/۲۲ | ۰/۹۰ | ۰/۶۹ |
| | بیشتر از ۱۰ | ۵۸/۵۲ | ۱۲/۵۶ | ۰/۸۸ | ۰/۸۴ |
| | | ۰/۷۶ | | ۰/۰۰ | |

جدول شماره ۱: تعیین میانگین و انحراف معیار متغیرهای عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت با متغیرهای دموگرافیک

مطابق با یافته های جدول شماره ۱، بین متغیر سن و ترک خدمت کارکنان تفاوت معناداری مشاهده گردید، به طوری که کارکنان با سن بالای ۳۵ سال تمایل بیشتری به ترک خدمت دارند (0.82 ± 0.85).

طبق اطلاعات این جدول، بین تمایل به ترک خدمت و جنس رابطه معنی دار وجود دارد، به طوری که افراد با جنسیت مرد تمایل بیشتری به ترک شغل دارند (0.81 ± 0.90).

هم چنین بین سابقه کار با ترک خدمت کارکنان اختلاف معناداری مشاهده گردید، به طوری که افراد با سابقه کاری بیش از ۱۰ سال تمایل بیشتری به ترک خدمت دارند (0.88 ± 0.84).

| مشخصات | عدالت سازمانی | عدالت رویه ای | عدالت مراوده ای | عدالت توزیعی | تمایل به ترک خدمت |
|-------------------|---------------|---------------|-----------------|--------------|-------------------|
| عدالت سازمانی | 1 | 0.88** | 0.93** | 0.73** | -0.31** |
| عدالت رویه ای | | 1 | 0.77** | 0.46** | -0.21* |
| عدالت مراوده ای | | | 1 | 0.52** | -0.29** |
| عدالت توزیعی | | | | 1 | -0.29** |
| تمایل به ترک خدمت | | | | | 1 |

جدول شماره ۲: تعیین ضریب همبستگی بین عدالت سازمانی، عدالت توزیعی، عدالت رویه ای، عدالت مراوده ای و تمایل به ترک خدمت

بحث

مطابق با نتایج به دست آمده:

بین متغیر سن و ترک خدمت کارکنان تفاوت معناداری مشاهده گردید، به طوری که کارکنان با سن بالای ۳۵ سال تمایل بیشتری به ترک خدمت دارند.

بین تمایل به ترک خدمت و جنس رابطه معنی دار وجود دارد، به طوری که افراد با جنسیت مرد تمایل بیشتری با ترک شغل دارند.

بین سابقه کار با ترک خدمت کارکنان اختلاف معناداری مشاهده گردید، به طوری که افراد با سابقه کاری بیش از ۱۰ سال تمایل بیشتری به ترک خدمت دارند.

در بررسی متغیر جنس، شاید بتوان علت را اینگونه مطرح کرد که مردان نان آور خانواده هستند و انگیزه پیشرفت بیشتری نسبت به زنان دارند و چنانچه شغلشان با انتظاراتشان همخوانی نداشته باشد این امکان وجود دارد که شغلشان را جهت یافتن یک شغل جذاب تر ترک کنند.

با توجه به نتایج به نظر میرسد:

بین عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت رابطه بی معنا و غیر مستقیم وجود دارد، یعنی با افزایش عدالت در سازمان تمایل به ترک خدمت کاهش میابد.

طبق یافته ها:

احتمالاً بین تمایل به ترک خدمت و عدالت توزیعی رابطه بی معنا و غیر مستقیم وجود دارد، یعنی با افزایش عدالت توزیعی، تمایل به ترک خدمت کاهش میابد. (همسو با تحقیق گل پرور و نادری)

مطابق یافته های مطالعه حاضر:

بین تمایل به ترک خدمت و عدالت رویه ای احتمالاً رابطه معنادار وجود دارد و با منفی بودن عدد آن، این رابطه به صورت غیر مستقیم تفسیر میشود، یعنی با کاهش عدالت رویه ای، تمایل به ترک خدمت افزایش میابد. (همسو با مطالعه کوشا زاده و عزیز آبادی) (غیرهمسو با نتایج تحقیقات گل پرور و نادى، و لامبارت و همکاران)

با توجه به نتایج:

این احتمال وجود دارد که بین تمایل به ترک خدمت و عدالت مراوده ای رابطه بی معنا و غیر مستقیم وجود دارد. (همسو با یافته های تحقیقات پارکر و همکاران، و جونز و همکاران) (غیر همسو با نتایج تحقیقات آری، و ندیری و تانوا)

نتیجه گیری

با انجام مطالعه حاضر به این نتیجه دست یافته شد که تاثیر عدالت رویه ای بر ترک خدمت از تاثیر دیگر ابعاد بیشتر است و رویه و روش سازمان برای کارکنان اهمیت به سزایی دارد.

فراهم آوردن زمینه درک عدالت سازمانی از طرف کارکنان:

- رعایت انصاف در پرداخت حقوق و پاداش به کارکنان
- رعایت رویه اجرای قوانین در سازمان
- مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیریهای سازمانی
- رعایت مسائل اخلاقی
- احترام و صداقت در هنگام برخورد با کارکنان و پرهیز از دروغگویی
- دادن بازخورد به موقع به آنها
- قدردانی از عملکرد کارکنان موفق
- فراهم آوردن محیطی با ارتباطات فراوان و خوب در بین کارکنان

سپاس از صبر و حوصله تان